

**PENGARUH IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
(*TQM*) TERHADAP PENINGKATAN KINERJA MANAJERIAL
PADA BADAN USAHA UNIVERSITAS (BUU)
UPN “VETERAN” YOGYAKARTA**

ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis implementasi *Total Quality Management* (*TQM*) meliputi: kepemimpinan, perencanaan strategis, fokus pada pelanggan, manajemen proses, informasi dan analisis, fokus sumber daya manusia terhadap kinerja manajerial secara parsial pada BUU UPN “Veteran” Yogyakarta. Dimensi variabel *Total Quality Management* (*TQM*) meliputi kepemimpinan, perencanaan strategis, fokus pada pelanggan, manajemen proses, informasi dan analisis, fokus sumber daya manusia. Alat ukur yang digunakan adalah dengan menggunakan kuesioner. Sampel dalam penelitian ini adalah karyawan tingkat direktur, manager, asisten manager dan staff manajemen puncak berjumlah 32 responden. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kepemimpinan, fokus pada pelanggan, informasi dan analisis, serta fokus sumber daya manusia berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial. Sedangkan variabel perencanaan strategis dan manajemen proses tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial.

Kata kunci: *Total Quality Management* dan Kinerja Manajerial